

**ANALISIS PENGARUH *BRAND TRUST* DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
(STUDI KASUS DI PT. ALLIANZ LIFE INDONESIA MEDAN)**

TASIYA SOPIANTI SIAHAAN

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional



**Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
Deli Serdang
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tasiya Sopianti Siahaan
NIM : 2101010135
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh *Brand Trust* Dan *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* (Studi Kasus di PT. Allianz Life Indonesia Medan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun nonmaterial ataupun segala kemungkinan lainnya yang hakikatnya bukan merupakan tugas akhir secara orisinal dan autentik. Bila, kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dan kenyataan ini saya bersedia diproses oleh tim Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran diri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik dan institusi ini.

Deli Serdang, Oktober 2025



Tasiya Sopianti Siahaan
NIM 2101010135

PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir berjudul **Analisis Pengaruh Brand Trust Dan Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus di PT. Allianz Life Indonesia Medan)** adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Tugas Akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Deli Serdang, Oktober 2025



Tasiya Sopianti Siahaan
NIM 2101010135

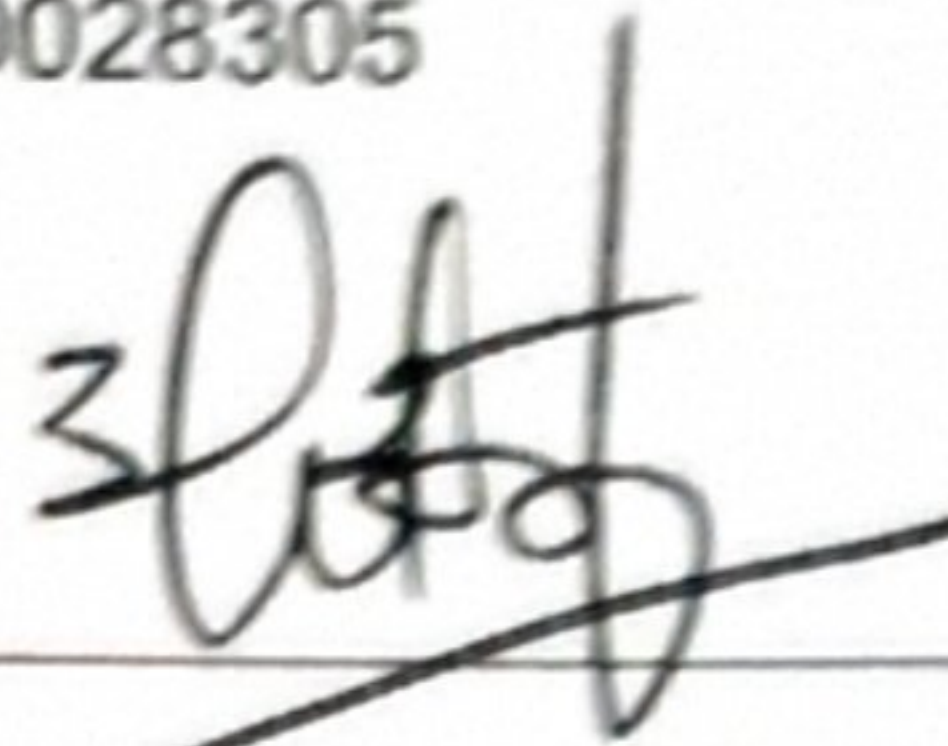
HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Analisis Pengaruh *Brand Trust* Dan *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* (Studi Kasus di PT. Allianz Life Indonesia Medan)

2. Identitas Mahasiswa
Nama : Tasiya Sopianti Siahaan
NIM : 2101010135
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

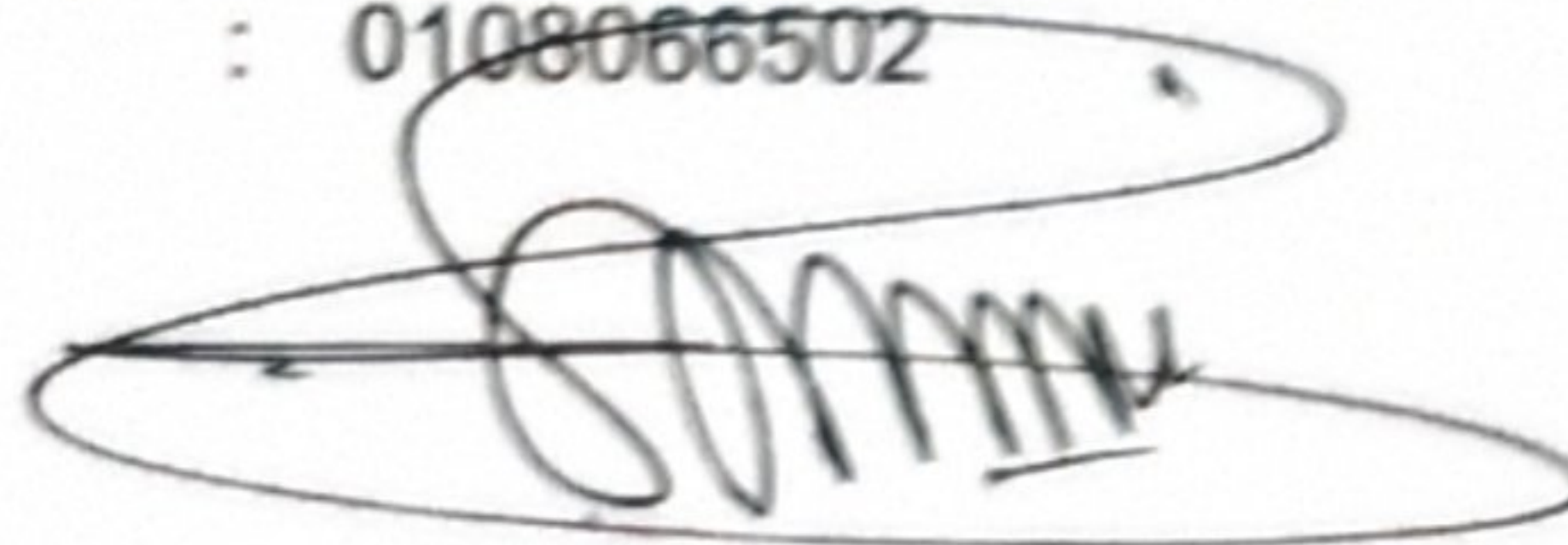
3. Persetujuan Pembimbing Utama
NIDN : Enty Evasari Simanjuntak, SE, M.S.M
: 0120028305

Tanda Tangan



Pembimbing Pendamping : Binsar Sihombing, S.E. M.Si
NIDN : 0108066502

Tanda Tangan



Penguji : Muhammad Roestian Fahmi, S.I.Kom, M.M.
NIDN : 0105099304

Tanda Tangan



Mengetahui,
Deli Serdang, Oktober 2025
Ketua Program Studi,



Binsar Sihombing, S.E, M.Si

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul "Analisis Pengaruh *Brand Trust* Dan *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* (Studi Kasus di PT. Allianz Life Indonesia Medan)". Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Selama masa penulisan tugas akhir dan penyelesaian studi ini, penulis memperoleh bantuan berupa bimbingan dan arahan, serta dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada :

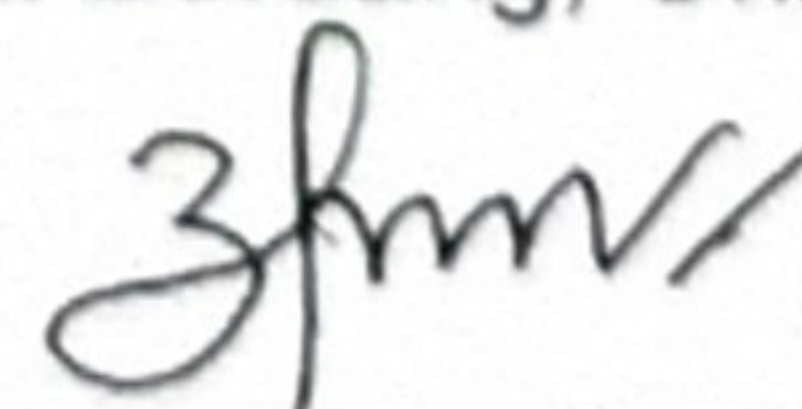
1. Ibu Dr. Jenny Elisabeth, MS, selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Bapak Binsar Sihombing, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional dan selaku pembimbing pendamping yang telah senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran dan semangat selama masa perkuliahan sampai penulisan tugas akhir ini.
3. Ibu Enty Evasari Simanjuntak, SE, M.S.M selaku pembimbing utama yang selalu dengan baik memberikan arahan dan bimbingan, senantiasa meluangkan waktunya, serta memberikan motivasi dan semangat selama masa penulisan tugas akhir ini. Penulis sangat bersyukur bisa mendapatkan pembimbing yang sangat peduli dan perhatian. Terima kasih karena penulis banyak belajar tentang ketelitian dalam melakukan penulisan di Tugas Akhir sehingga memberikan pelajaran yang sangat berguna di masa depan. Harapan dan Doa penulis semoga ibu sehat selalu dan bahagia selalu.
4. Bapak Muhammad Roestian Fahmi, S.I.Kom, M.M selaku penguji yang senantiasa dengan baik memberikan arahan, saran perbaikan serta semangat untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr Sofyan Tan Terima kasih atas beasiswa yang telah diberikan. Berkat dukungan Bapak, saya dapat menyelesaikan studi saya dengan baik dan tepat waktu. Semoga kebaikan Bapak mendapat balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.
6. PT. Allianz Life Indonesia Medan yang telah bersedia menjadi tempat atau objek dalam penelitian ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya dan memperoleh gelar yang telah dinantikan. Terimakasih Ci Vivia, Ernita, Ko Darwan dan Rikki selaku Mentor saya di Allianz Life Indonesia Medan yang telah memberikan saran tempat atau objek untuk pengerjaan Tugas Akhir. Terimakasih karena sudah membantu penulis dalam melakukan penelitian di Allianz sehingga penulis dapat menyelesaikan masa studinya dengan baik.
7. Bapak tercinta Bliater Siahaan, Terimakasih karena sudah berjuang dan selalu mengusahakan apapun bagi penulis. Penulis bangga karena mempunyai bapak yang kuat dan yang hebat walaupun beliau hanya sendiri dalam memperjuangkan anak-anak nya tetapi beliau tetap bertahan. Terima kasih karena sudah mau menjadi bapak yang baik. Harapan dan doa penulis bapak harus sehat selalu, panjang umur dan bahagia selalu. Karena kebahagiaan bapak adalah salah satu tujuan penulis untuk terus melanjutkan hidup di dunia.
8. Ibu saya tercinta Alm. Lastiur Sinaga, terima kasih untuk doa nya meskipun ragamu tidak lagi bersama penulis, namun doa mu di surga menjadi sumber kekuatan penulis untuk terus maju dan meraih cita-cita. Terima kasih untuk 16 tahun nya sudah melakukan apapun demi kebahagiaan dan masa depan penulis. Terima kasih karena

semasa hidup beliau selalu berjuang dan selalu memberikan dukungan yang terbaik, terutama dalam pendidikan penulis. Doa beliau di surga menjadi sumber kekuatan penulis untuk terus maju dan meraih cita-cita.

9. Abang tersayang Josua Jonggara Siahaan, adik-adik ku terkasih Julpan Gunawan Siahaan dan Natalia Lestari Siahaan. Terimakasih sudah menjadi abang yang baik dan menjadi garda terdepan bagi penulis. Terima kasih karena sudah tumbuh besar menjadi adik yang bisa diandalkan dan menjadi teman ketika di rumah. Terima kasih abang dan adik-adik ku karena sudah menjadi alasan bagi penulis untuk terus berjuang sampai detik ini.
10. Antonius Andi Syahputra Halawa S.Si, Terimakasih karena selalu setia memberikan dukungan tanpa henti, dan pengertian selama proses pengerjaan Tugas Akhir penulis. Kehadiran dan motivasi yang diberikan bukan hanya menjadi sumber kekuatan, tetapi juga inspirasi yang membuat saya semakin yakin dan kuat menghadapi tantangan. Terima kasih dorongan yang tak pernah surut, yang membuat perjalanan penulis menyusun Tugas Akhir ini menjadi lebih bermakna dan berarti. Harapan penulis semoga diberikan kesehatan dan juga kebahagiaan. Semoga Tuhan Mengizinkan kita untuk terus bersama-sama dalam menjalani kehidupan yang akan datang.
11. Sahabat tercinta Yenny Mawar Pakpahan, Terimakasih karena sudah menjadi sahabat yang selalu setia dalam mendengarkan isi hati penulis. Terimakasih untuk 7 tahun nya sudah menemani penulis baik susah maupun senang. Harapan penulis tetaplah menjadi sahabat terbaik walaupun nanti kita sudah tidak bersama lagi. Semoga Tuhan memberikan kebahagiaan bagimu dan juga memperlancar dalam penyusunan Tugas Akhir.
12. Kaka tercinta Enjeli Ayu Simanjuntak, Terima kasih karena sudah hadir menjadi kaka di dalam hidup penulis, meskipun kita tidak sedarah namun perlakuan mu selalu baik dan tidak pernah berubah. Terima kasih sudah menjadi kaka terbaik, penulis bangga meskipun tidak mempunyai kaka namun hadirmu membuat penulis merasakan hangatnya kasih sayang seorang kaka didalam hidup penulis. Harapan dan doa penulis semoga kaka bahagia selalu
13. Teman-teman terkasih Rosalina, Saurma, Heftina, Miranda, Erlindawati, Paskah, Santa, Irene, Daud, Jane, Elin, Mouren, Nelly, Terima kasih untuk segala semangat dan canda tawanya, terima kasih karena sudah menjadi salah satu alasan untuk bertahan di situasi sulit. Penulis berharap dapat dengan senantiasa menjalin hubungan baik dengan seluruh teman-teman dan menjadi sukses kedepannya. *See u on top!*

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan pendapat atau saran yang dapat menyempurnakan penelitian-penelitian berikutnya yang berkaitan serta dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Terima kasih

Deli Serdang, Oktober 2025



Tasiya Sopianti Siahaan